



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH MALUKU UTARA**

Jalan: Cengkeh Afo, No: 40, Kel Maliaro, Ternate
Telepon: (0921) 3122119 Faksimile (0921) 3122118

Website : www.malut.kemenkumham.go.id / Emile: humas.malut@kemenkumham.go.id

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
TIM SATUAN TUGAS PENGELOLA KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUUM DAN HAM MALUKU UTARA**

No. SOP	: W29.TI.07.02 - 163				Revisi Tgl	:
Tgl. Ditetapkan	: 30 Januari 2019				Halaman	:
No	Uraian Kegiatan	Uraian Pelayanan	Unit/Pejabat Terkait	Waktu Penyelesaian	Out Put	Keterangan
1.	Masyarakat Menyampaikan Pengaduan	1. Anggota Satuan Tugas menerima dan mencatat pengaduan yang datang baik secara langsung maupun tidak langsung	Petugas Pelayanan Informasi/Anggota Satuan Tugas	30 Menit	Print aut email, SMS, lembar fax, lembar kotak saran	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung berupa datang secara langsung ke bagian layanan informasi atau yang tidak langsung berupa sms gateway, email, fax, kotak saran dll
2.		2. Anggota satuan tugas merespon pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Kantor Wilayah yang memerlukan jawaban dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada pejabat seksi yang berkaitan;		1 Hari		
3.		3. Anggota satuan tugas melaporkan tentang pengaduan masyarakat tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan masyarakat;		30 Menit		

4.		4. Pejabat terkait atau pejabat yang diberikan kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat tersebut untuk selanjutnya dilaporkan kepada ketua satuan tugas untuk ditindaklanjuti;	Pejabat terkait/pejabat berwenang	30 Menit		
5.		6. Ketua satuan tugas menindaklanjuti bila perlu melakukan koordinasi, verifikasi, dan konfirmasi dengan pihak atau seksi terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat tersebut;	Ketua tim	1 Hari		
7.		8. Ketua satuan tugas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat tersebut secara langsung berupa bertemu langsung dengan pelapor atau tidak langsung berupa sms, surat, email, fax dll;		1 s/d 3 hari kerja		
8.		9. Anggota satuan tugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima, serta penanganannya/tindak lanjutnya terhadap pengaduan tersebut;	Anggota satuan tugas	1 Hari		
9.		10. Ketua tim melakukan evaluasi terhadap berbagai pengaduan yang masuk dari masyarakat	Ketua tim	1 Hari		

		melalui inventaris yang telah dibuat oleh anggota untuk dijadikan bahan masukan kepada kepala kantor;				
11.		11. Inventaris pengaduan tersebut selanjutnya diserahkan kepada ketua anggota satuan tugas untuk selanjutnya dijadikan bahan laporan kepada kepala kantor sebagai penanggungjawab.		30 Menit		

Disahkan Oleh :
Ketua Tim Pengaduan Masyarakat



Iwan Kadir
NIP. 19810204 200212 1 001